

# **SISTEM PELAYANAN PENGADUAN ONLINE ERA OTONOMI DAERAH**

**(Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang)**

## **SKRIPSI**



**Oleh :**

**MUFTI RIZALDI**

**201310050311058**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2019**

# SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :





**Mufti Rizaldi**  
**201310050311058**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan

**LULUS**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana ( SI ) Ilmu Pemerintahan  
Pada hari sabtu, 30 Maret 2019  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. **Dr. Asep Nurjman, M.Si** (  )
2. **Drs. Krishno Hadi, MA.** (  )
3. **Drs. Jainuri, M.Si** (  )
4. **Dr. Oman Sukmana, M.Si** (  )



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
**Dr. Rinikso Kartono, M.Si**

**SISTEM PELAYANAN PENGADUAN ONLINE DI ERA OTONOMI  
DAERAH**  
(Studi Di Dinas Kominfo Kota Malang)

Diajukan Oleh :

MUFTI RIZALDI  
201310050311058

Telah disetujui  
Pada hari / tanggal, *sabtu/30 maret 2019*

Pembimbing I

Drs. Jainuri, M,Si

Pembimbing II

Dr Oman Sukmana, M,Si



Dr. Rini Karto, M,Si

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

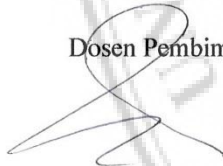
Muhammad Kamil, S.IP, MA

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Mufti Rizaldi  
NIM : 201310050311058  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Judul : Sistem Pelayanan Pengaduan Online di Era Otonomi Daerah (Studi di Dinas Kominfo Kota Malang)

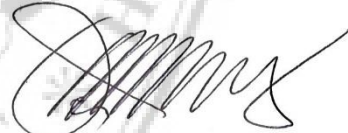
Disetujui Untuk Diuji Dihadapan Sidang Dewan  
Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang

Dosen Pembimbing I



Drs. Jainuri, M.SI

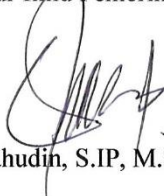
Dosen Pembimbing II



Dr. Oman Sukmana, M.SI

Mengetahui,

























Kajur Ilmu Pemerintahan



Salahudin, S.IP, M.SI, M.P.A

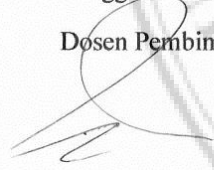
## BERITA ACARA BIMBINGAN

Nama : Mufti Rizaldi  
 Nim : 201310050311058  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
 Judul : Sistem Pelayanan Pengaduan Online di Era Otonomi Daerah (Studi di Dinas Kominfo Kota Malang)  
 Pembimbing : 1. Drs. Jainuri, M.SI  
 2. Dr. Oman Sukmana, M.SI  
 Konsultasi :

Tanggal Bimbingan	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II	Keterangan Bimbingan
5 November 2018			Proposal Skripsi
6 November 2018			Pengajuan bab I
21 Januari 2019			Acc sempro
24 Januari 2019			Acc Sempro
28 Januari 2019			Sempro
6 Februari 2019			Acc bab (I,II)
7 Februari 2019			Pengajuan bab (III)
12 Februari 2019			Acc bab III
20 Februari 2019			Pengajuan bab IV
22 Februari 2019			Acc bab IV
23 Februari 2019			Pengajuan bab V
25 Februari 2019			Acc bab V

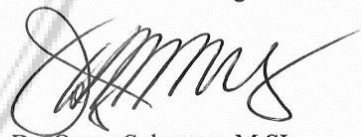
Tanggal Selesai Bimbingan Skripsi: 26 Februari 2019

Dosen Pembimbing I



Drs. Jainuri, M.SI

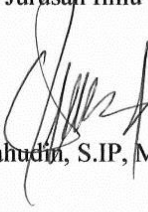
Dosen Pembimbing II



Dr. Oman Sukmana, M.SI

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Salahudin, S.IP, M.SI, M.P.A



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Mufti Rizaldi  
Tempat, Tanggal Lahir : 201310050311058  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah/Skripsi saya yang berjudul :

“Sistem Pelayanan Pengaduan Online di Era Otonomi Daerah (Studi di Dinas Kominfo Kota Malang)”.

Adalah bukan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademik sebagaimana berlaku.

Malang, 25 Februari 2019

Yang Menyatakan



  
Mufti Rizaldi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi petunjuk dan Hidayah – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan ini dengan judul “Sistem Pelayanan Pengaduan Online Di Era Otonomi Daerah (Studi Di Dinas Kominfo Kota Malang)”. Penulisan skripsi ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan Bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan hingga pada penyusunan skripsi ini, sangatlah tidak mudah. Oleh karenanya, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung pada penelitian ini. Secara khusus terima kasih disampaikan kepada :

1. Kepada Orang tua tercinta, Bpk. Budiansyah dan Ibu Sumini atas segala doa restu, kasih sayang, dukungan, dorongan, semangat, dan pengorbanan, yang teramat besar dan tiada henti yang selalu diberikan kepada Ananda sehingga Ananda bisa sampai di tahap ini.
2. Bapak Dr.Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang beserta seluruh jajaran rektorat, atas bimbingannya selama ini.
3. Dr. Riniso Kartono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh jajaran dekanat, atas bimbingannya selama ini. 4. Muhammad Kamil, S.IP, MA selaku ketua jurusan Ilmu pemerintahan beserta jajaran staf pengajar, atas bimbingannya selama ini.
5. Drs. Jainuri, M.Si selaku dosen pembimbing I atas semua bimbingan, motivasi, saran, waktu, dan kesabaran yang luar biasa yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini, hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Dr. Oman Sukmana, M.Si selaku dosen pembimbing II atas semua bimbingan, motivasi, saran, waktu, dan kesabaran yang luar biasa yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini, hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh staf tata usaha jurusan Ilmu Pemerintahan dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, atas bantuan yang telah diberikan selama saya menjalani pendidikan.
8. Semua keluarga besar di Kabupaten Balangan, terima kasih atas doa dan dukungan hingga saat ini.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan kerendahan hati, penulis mohon maaf yang sebesar – besarnya dan mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga penelitian ini dapat menambah wawasan dan bermanfaat, Amin.

Malang, 6 Maret 2019

Penulis

Mufti Rizadi





## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN .....	Error! Bookmark not defined.
BERITA ACARA BIMBINGAN .....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO .....	4
DAFTAR ISI .....	5
ABSTARKSI .....	8
ABSTRACT .....	10
BAB I .....	12
PENDAHULUAN .....	12
A. Latar Belakang .....	12
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	15
E. Definisi Konseptual .....	16
F. Definisi Operasional.....	17
G. Metode Penelitian.....	19
1. Jenis Penelitian .....	19
2. Sumber Data .....	19
3. Teknik Pengumpulan Data .....	20
4. Subyek Penelitian .....	22
5. Lokasi Penelitian .....	22

6. Analisis Data .....	22
BAB II .....	25
TINJAUAN PUSTAKA .....	25
A. Penelitian Terdahulu .....	25
B. Pengertian-Pengertian .....	27
1. Sistem .....	27
2. Pelayanan Publik .....	33
3. Pengaduan Online .....	39
4. Otonomi Daerah .....	43
BAB III .....	46
DESKRIPSI WILAYAH .....	46
A. Gambaran Umum Kota Malang .....	46
1. Kondisi Geografis Kota Malang .....	47
2. Iklim Kota Malang .....	49
B. Gambaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang .....	50
1. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang .....	51
2. Bidang-Bidang Dinas Komunikasi dan Inromasi Kota Malang .....	51
3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang .....	54
4. Program Kerja Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang .....	54
BAB IV .....	61
PEMBAHASAN DAN ANALISA DATA .....	61
A. Sistem Pelayanan Pengaduan Online Era Otonomi Daerah (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang) .....	61
1. Sistem pelayanan pengaduan online .....	62

2. Sasaran Kebijakan Sistem Pelayanan Pengaduan Online .....	69
3. Sosialisasi sistem pelayanan pengaduan online .....	72
4. Dukungan Sumber daya Manusia dan fasilitas sistem pelayanan pengaduan online .....	75
5. Hubungan antar organisasi berjalan dengan baik sebagai koordinasi antara implementor dengan masyarakat dalam sistem pelayanan pengaduan online .....	77
6. Pembentukan media kritik dari masyarakat sistem pelayanan pengaduan online .....	78
B. Faktor pendukung pelayanan pengaduan online di Dinas Kominfo Kota Malang : .....	79
1. Sarana dan Prasarana dalam pelayanan pengaduan online.....	80
2. Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo yang merupakan standar pelayanan publik. ....	82
C. Faktor Penghambat Pelayanan Pengaduan Online di Dinas Kominfo Kota Malang .....	84
1. Sistem dalam pelayanan masih menjadi suatu permasalahan dalam pengaduan pelayanan publik di Kota Malang.....	85
2. Sosialisasi yang kurang pada masyarakat sehingga masyarakat belum mengetahui tentang pelayanan public pengaduan online. ....	88
BAB V .....	90
PENUTUP .....	90

A. Kesimpulan .....



B. SARAN .....	92
Daftar Pustaka .....	94

## Daftar Lampiran

PERATURAN WALIKOTA MALANG NOMOR 19 TAHUN 2010

Rekap Sambat Sms Dan Web 2018

Foto Dokumentasi

Screen shot tampilan pengaduan sms



## Daftar Pustaka

Amirin, Tatang M., 1996. Pokok-pokok Teori Sistem. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Azhar Susanto, 2013. Sistem Informasi Akuntansi. Bandung: Lingga Jaya.

Darsono Wisadirana, 2005. Metode Penelitian & Pedoman Penulisan Skripsi : Untuk Ilmu Sosial, Malang: UMM Press.

Islamy, M. Irfan, 1984. Prinsip-Prinsip Peramusan kebijaksanaan Negara. Jakarta.: Bumi Aksara.

Jogiyanto, 2009. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi

Moleong, Lexy J., 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Reamaja Rosdakarya

Moleong, Lexy J., 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Reamaja Rosdakarya

Alamsyah, 2011, Karakteristik Univeral Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik, Jurnal Borneo Administrator, Vol 7 No. 3, 2011

Hapsari, Arin Nurhita, 2017, Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman, Geografi Universitas Gadjah Mada.

Mansyur Sastrio, 2013, Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik, Jurnal Academica FISIP UNTAD, Vol 05 No 01 Pebruari, ISSN 1411-3341, 2013

Widharetno, Siti Mursalim. 2018. Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Bandung, Jurnal Ilmu 95

Administrasi, JIA Vol. XV No.1, pp (1-17) © 2018. ISSN 1829 - 8974 e ISSN 2614-2597

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Wali Kota Malang Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan DI Lingkungan Pemerintah Kota Malang.

Zainul Arifin, 2018, Respons Aduan Online Lambat, Warga Malang Berang, diakses melalui <https://m.liputan6.com/regional/read/3266212/respons-aduan>

online-lambat-warga-malang-berang, pada tanggal 21 Juli 2018 pukul

13:50

[http://bpkad.banjarkab.go.id/index.php/2017/07/17/pelayanan-publik-dalam pemerintahan-yang-baik-good-governance/](http://bpkad.banjarkab.go.id/index.php/2017/07/17/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan-yang-baik-good-governance/)

